



Compagni di Viaggio  
ONLUS

---

# Carta dei Servizi

2025



# SOMMARIO

I.	La Carta Dei Servizi.....	4
II.	I Principi.....	5
III.	Normativa di Riferimento .....	7
IV.	Obiettivi e Monitoraggio.....	8
V.	Pubblicazione Della Carta.....	9
VI.	Mission .....	10
VII.	Storia .....	12
VIII.	Governance.....	13
IX.	Organigramma.....	14
X.	Funzionigramma.....	15
XI.	Destinatari.....	19
XII.	Stakeholder.....	19
XIII.	Servizi.....	20
XIV.	Area Assistenziale Socio-Sanitaria.....	24
XV.	Privacy.....	26
XVI.	Reclami E Soddisfazioni.....	27

# I. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un **documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale**, che deve essere **adottato per la gestione di taluni servizi pubblici** (art. 32, c.1 D.Lgs. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione), tra cui i **servizi socio assistenziali e sanitari**, quando sono affidati mediante concessione, appalto o **convenzione** a soggetti gestori esterni alla Pubblica Amministrazione (art. 13 della L. 328/2000).

È quindi quel documento con il quale **Compagni di Viaggio O.N.L.U.S – E.T.S** (successivamente detta **Compagni Di Viaggio**), come ente erogatore di Servizi alla persona, si assume la responsabilità e una serie di impegni riguardo i propri servizi e dove sono definiti **gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della stessa, le modalità di accesso e di erogazione, gli obiettivi di miglioramento, nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi, e le procedure di tutela** (ricorsi, reclami e segnalazioni).

Il documento è finalizzato alla tutela massima delle persone accolte garantendo loro il rispetto di alcuni principi fondamentali.

La Carta dei Servizi non è pertanto una semplice guida ma il Documento che stabilisce un patto fra **Compagni Di Viaggio** – soggetto erogatore – e il cittadino utente.

La Carta dei Servizi è rivolta ai cittadini interessati e fornisce gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei Servizi erogati dalla Cooperativa, garantendo la trasparenza dell'operatività, la partecipazione e tutela degli utenti rispetto alla qualità dei servizi e il miglioramento continuo degli stessi attraverso un sistema di valutazione partecipato dai diretti fruitori dei servizi.

## II. I PRINCIPI

**Compagni di Viaggio** nell'erogazione dei propri interventi, in ottemperanza delle disposizioni ministeriali sui principi di erogazione dei servizi, dispone di uno strumento fondante.

Il Documento **Politica della Qualità** (UNI EN ISO 9001:2015) pone al centro la persona in quanto soggetto unico, con una propria storia, attore e protagonista del proprio progetto di resilienza, riabilitazione psicologica e comportamentale e della propria vita.

Tuteliamo la dignità delle persone, riconosciamo le risorse che possono esprimere, forniamo contesti facilitanti in cui farlo, conteniamo i limiti e restituiamo diritti di cittadinanza, operiamo costantemente per la rappresentanza e tutela dei diritti dei pazienti oncologici e familiari, presso Istituzioni ed Enti di genere, nazionali e locali.

Parimenti valorizziamo la famiglia e la rete di prossimità, con le loro esperienze e risorse, fornendo occasioni e luoghi di partecipazione e di costruzione condivisa.

Compagni di Viaggio nell'operare mantiene la centratura su alcuni **principi** quali:

### **ACCOGLIENZA E CONDIVISIONE:**

Sono centrali i valori dell'accoglienza e della condivisione. Accoglienza, intesa come accoglienza dell'altro, delle sue diversità, dei suoi bisogni, delle sue istanze, significa per noi apertura e sospensione di giudizio, lasciar spazio alla speranza. Condivisione significa usare il Noi, favorire gli spazi di incontro in cui vi è l'Altro con me, in un percorso di cambiamento.

La Condivisione si traduce nella profonda convinzione di accompagnare la persona nelle sue difficoltà e aiutarlo nella consapevolezza che, aldilà dei suoi limiti, comunque possiede una riserva di capacità che le difficoltà hanno limitato.

### **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:**

L'uguaglianza e l'imparzialità sono garantite attraverso l'accesso non discriminatorio ai servizi offerti da **Compagni di Viaggio**, tenuto conto dei vincoli organizzativi e di eventuali criteri di accesso, stabiliti da apposite Commissioni

Pubbliche, laddove esistano accordi di convenzione, concessione e/o appalti pubblici.

#### **DEMOCRAZIA, PARTECIPAZIONE E DIRITTO DI SCELTA:**

Specificità della cooperazione sociale e di **Compagni di Viaggio** è favorire la partecipazione al governo della ONLUS dei diversi portatori di interesse attraverso strumenti statutari (assemblea dei soci e Consiglio di Amministrazione) e processi di ascolto – confronto e raccolta di opinioni e pensieri (incontri aperti, questionari di soddisfazione, ecc).

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**

**Compagni di Viaggio** cura i propri servizi con prassi operative che permettono l'utilizzo razionale delle risorse a disposizione, non solo in termini di costo, ma anche di qualità.

**Compagni di Viaggio** persegue l'efficacia mediante la continua verifica degli obiettivi ed attraverso un sistema di gestione volto al miglioramento continuo.

#### **TRASPARENZA:**

**Compagni di Viaggio** riconosce l'importanza di far conoscere le attività svolte ai diversi portatori di interesse, dedicando particolare attenzione alla rendicontazione sociale ed economica del proprio agire.

### III. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La redazione della Carta dei Servizi è obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni.

Di seguito la normativa di riferimento:

- DPCM 21/12/1995 – Schema di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici sanitari.
- Delibera n° 32 del 20/01/2016 – Linee guida per l'affidamento dei servizi ad enti del Terzo Settore ed alle Cooperative Sociali – A.N.A.C.
- Art. 20 della LP 13/2007 modificata dalla LP 16/2016 – integrazione della LP sulle politiche sociali in materia di Carta dei Servizi Sociali e di tutela dei minori.
- Art. 13 della legge 328/2000: la **Carta dei Servizi Sociali** definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti".

## IV. OBIETTIVI E MONITORAGGIO

La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente ed indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini – utenti.

Serve per:

1. **Accreditarsi:** l'adozione della Carta dei Servizi è compresa tra i requisiti generali di accreditamento previsti dal Regolamento attuativo della L.P. 13/2007;
2. **Assumere i propri impegni** nei confronti dell'ente accreditante e affidante e nei confronti dei cittadini – utenti
3. **Promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino – utente** nella valutazione della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sul grado di soddisfazione percepita
4. **Tutelare i cittadini – utenti** rispetto alla qualità dei servizi attraverso il sistema di gestione dei reclami
5. **Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti** attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili

Attraverso la stesura della Carta dei Servizi **Compagni di Viaggio** si pone i seguenti obiettivi:

- Informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi attraverso la descrizione dell'organizzazione della ONLUS , dei Servizi offerti, delle competenze professionali;
- Facilitare l'accessibilità alle prestazioni erogate;
- Istituire dei canali di comunicazione diretta e con i cittadini, le famiglie degli utenti e gli altri servizi del territorio.

La Carta dei Servizi viene adeguatamente pubblicizzata e aggiornata qualora intervenissero modifiche sostanziali a quanto descritto, curandone il monitoraggio continuo, oppure almeno 1 volta ogni 3 anni.

Il Comitato Tecnico-Scientifico è responsabile dei tempi e delle modalità di monitoraggio della carta.

## V. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è disponibile in forma cartacea presso tutte le sedi di **Compagni di Viaggio** ed è consultabile e scaricabile online.

Per accedere ai servizi di **Compagni di Viaggio** si può prendere contatto attraverso diverse modalità a seconda della tipologia del servizio, così come indicato nelle schede di presentazione degli stessi.

- Sito internet : [www.compagnidiviaggioonlus.com](http://www.compagnidiviaggioonlus.com)
- Mail: [compagnidiviaggioonlus@hotmail.com](mailto:compagnidiviaggioonlus@hotmail.com) - [info@compagnidiviaggioonlus.com](mailto:info@compagnidiviaggioonlus.com)
- Social network: @asscompagnidiviaggioonlus;
- Contatti dei singoli servizi
- Canale whatsapp: Compagnidiviaggioonlus

È possibile contattare direttamente gli operatori sia tramite l'e-mail generale che telefonando al numero 081 19809918 - 3356128394

**Compagni di Viaggio** garantisce risposta alle esigenze dei cittadini negli orari di apertura indicati sul sito, ed entro 24 ore nei giorni festivi, da remoto.

## VI. MISSION

**Compagni di Viaggio ONLUS ETS**, è una Organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale – Ente del Terzo Settore, **iscritta al RUNTS con n° di repertorio 77526 dal 07/11/2022.**

Essa nei principi della mutualità e della solidarietà, e coerentemente con i valori originari della sua fondazione, persegue la promozione della Salute e del Benessere delle persone e delle comunità, secondo l'approccio One Health, e l'integrazione sociale dei cittadini, soci e non, con particolare riguardo a quelli in condizione di maggior svantaggio sociale per effetto di patologia ingravescente/cronicizzante, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione, mantenendo costante l'attenzione affinché il suo agire sia coerente con i bisogni emergenti ed esistenti nel territorio.

**Compagni di Viaggio ONLUS ETS** promuove inclusione ed emancipazione sociale, avendo scelto di proporsi quale soggetto **attivo e proattivo** delle politiche sanitarie e di welfare, e non semplice erogatore di servizi, nella volontà, coerente con la propria Mission, di promuovere e partecipare attivamente all'individuazione dei nuovi bisogni nonché alla progettazione di nuovi servizi non necessariamente legati ai partenariati, convenzioni e/o appalti, in essere.

Per fare questo partecipa ai tavoli di costruzione delle politiche sociali e sanitarie della Regione Campania, in particolar modo di ambito oncologico.

In qualità di associazione federata in F.A.V.O.- E.T.S. (Federazione delle Associazioni di Volontariato Oncologico) con la responsabilità operativa di delegato regionale Favo Campania, **ai sensi degli accordi stato -regioni rep. atti n. 165/csr e n. 166/csr del 26 luglio 2023, e per effetto della convenzione tra l'istituto nazionale per lo studio e la cura dei tumori Fondazione Pascale di Napoli e FAVO ETS, partecipa attivamente:**

al Molecular Tumour Board (Decreto Dirigenziale n° 274, del 22/07/2021);

alla revisione generale dei PDTA oncologici adulti e pediatrici dal 2019;  
alla valutazione di performance delle Rete Oncologica Campana;  
a tutte le altre azioni previste da **rep. atti n. 165/csr e n. 166/csr del 26 luglio 2023**.

Inoltre promuove formazione, progettazione, co-progettazione, partecipa alla costruzione di politiche attive di welfare sanitario, attiva proposte formative/informative aperte alla cittadinanza, interventi di sensibilizzazione dei cittadini sulle diverse tematiche di cui si occupa.

**Compagni di Viaggio** incrocia diverse politiche: sociali, sanitarie, tutela ambientale e transizione ecologica, culturali e di empowerment, del lavoro e dello sviluppo economico; questo attiva un sistema di filiera interna e favorisce la costruzione di reti, collaborazioni e partnership tra le diverse realtà territoriali. A tale scopo Compagni di Viaggio ONLUS ETS, è membro delle "Consulte del Terzo Settore" , nelle Municipalità I e III del Comune di Napoli.

Obiettivo prioritario di **Compagni di Viaggio** è sostenere il cittadino paziente oncologico e/o care-giver informale, nel raggiungere un grado di empowerment tale da divenire il centro delle organizzazioni socio-sanitarie con funzione di "presa in carico", in quanto soggetto unico, con una propria storia, attore e protagonista del proprio progetto di to Care, Cura, Riabilitazione e Vita.

## VII. STORIA

**Compagni di Viaggio** nasce nel 2005, come ONLUS, per opera di 5 soci fondatori napoletani; tutte persone che avevano avuto un rapporto profondo diretto con la malattia cancro, essendo stati familiari di persone non sopravvissute alla malattia.

L'associazione per i primi anni, senza rinunciare alla propria mission di provvedere all'umanizzazione delle strutture ospedaliere ed alla relazione medico-paziente, a favore di pazienti e familiari frequentatori degli ospedali, senza distinzione per patologia, si autofinanzia, attraverso donazioni liberali degli stessi soci.

Dal 2008 in poi, grazie ad un approccio gestionale manageriale, pienamente condiviso tra l'ufficio di Presidenza ed il Consiglio Direttivo, l'associazione, pur incrementando significativamente le proprie attività, ha garantito sempre il pareggio di bilancio senza dovere ricorrere né ad interventi straordinari dei soci, né alla riscossione delle quote sociali.

Nel 2021, per effetto dell'entrata in vigore della Riforma del Terzo Settore, Compagni di Viaggio assume la nuova ragione sociale di ONLUS – ETS; aggiorna il proprio Statuto, introducendo una significativa rimodulazione delle attività negli scopi, e riconoscendo così una serie di cambiamenti operativi maturati negli anni:

Tra questi, principalmente la valorizzazione formale della lunga esperienza in ambito oncologico, ed il percorso di crescita nel campo della **cancer patient advocacy**, maturato nell'appartenenza alla FAVO.

Viene mantenuta per scelta dei fondatori la classificazione di ONLUS, rimarcando così la natura iniziale di prestazione volontaria pura, inconciliabile con forme tradizionali di compensazione del lavoro profuso dai Soci.

## VIII. GOVERNANCE

L'Art. 9 dello Statuto stabilisce gli organi sociali:

- l'Assemblea dei soci
- Il Consiglio Direttivo;
- Il Presidente
- Il Collegio dei Revisori dei Conti.

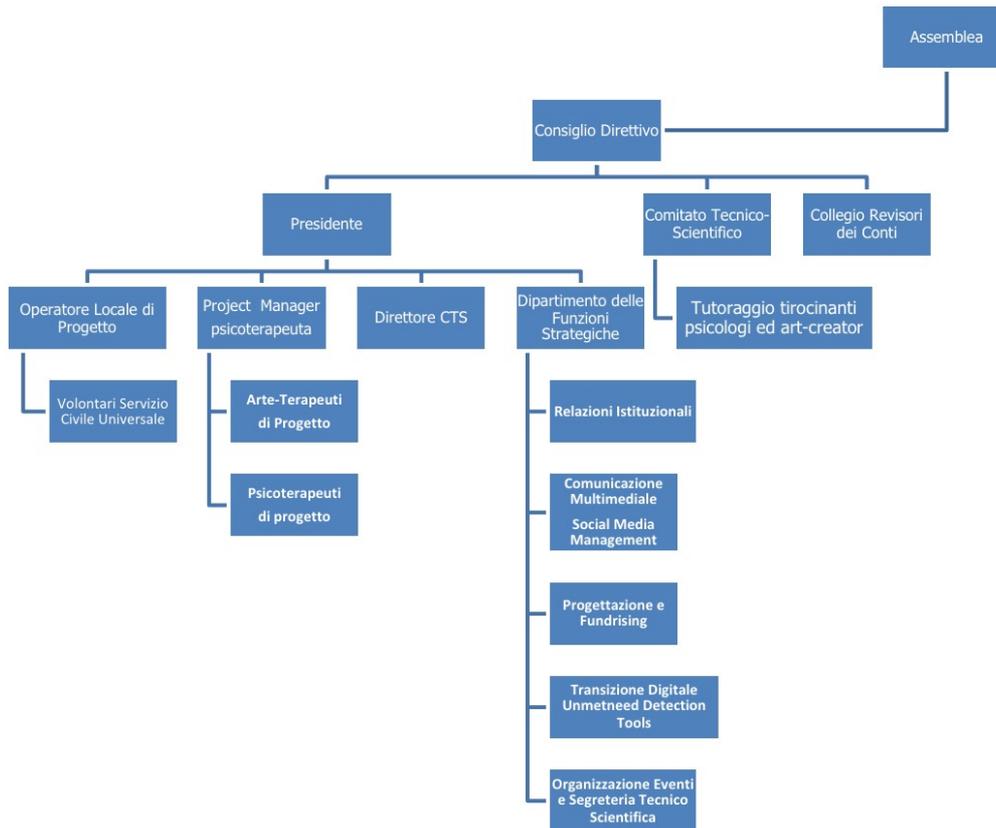
L'associazione è amministrata dal Consiglio Direttivo, composto da cinque Consiglieri, eletti dall'Assemblea con il voto favorevole della maggioranza dei soci presenti aventi diritto al voto.

Il Consiglio Direttivo, elegge tra i propri membri: il Presidente, il Vicepresidente ed il Tesoriere.

Tutte le cariche elettive restano in carica cinque anni.

L'Assemblea è composta da un numero minimo di 10 soci.

# IX. ORGANIGRAMMA



# X. FUNZIONIGRAMMA

## **SOCI (art.6 dello Statuto):**

- ❖ Concorrono alla gestione della Associazione partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione della stessa;
- ❖ Partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi della Associazione;
- ❖ Contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa.

## **ASSEMBLEA DEI SOCI (art. 26 dello Statuto):**

- ❖ Approva il bilancio e destina gli utili;
- ❖ Approva gli eventuali programmi pluriennali ed il programma dell'attività sociale, con relativo bilancio previsionale;
- ❖ Proceda alla nomina e revoca degli amministratori
- ❖ Proceda alla eventuale nomina del Comitato di controllo sulla gestione e del soggetto deputato alla revisione legale dei conti.

## **CONSIGLIO DIRETTIVO:**

È l'organo esecutivo della ONLUS, che ne gestisce l'amministrazione ordinaria e straordinaria, ha la responsabilità di definire le linee strategiche e di sviluppo, e monitora periodicamente l'andamento delle attività generale.

## **PRESIDENTE:**

- ❖ Ha la funzione istituzionale di responsabilità verso terzi e di rappresentanza legale;
- ❖ Ha funzione decisionale di ultima istanza su eventuale delega del Consiglio Direttivo;
- ❖ Attua le deleghe attribuite dal CD;

- ❖ Attua il mandato di rappresentante istituzionale presso la Rete Oncologica Campana et alt Istituzioni di Governo socio-sanitario locali e nazionali, relativamente alle patologie oncologiche, su indicazione di FAVO ETS;
- ❖ Nomina il Project Manager ;
- ❖ Nomina il Direttore del Comitato Scientifico;
- ❖ Nomina gli Operatori Locali di Progetto (OLP) per il Servizio Civile Universale
- ❖ È il riferimento istituzionale per i soci.

### COMITATO TECNICO - SCIENTIFICO:

Il Comitato Tecnico Scientifico è un organo consultivo e di appoggio al Consiglio Direttivo e rappresenta interfaccia dell'Associazione nei confronti del mondo scientifico ed accademico.

Esso provvede a:

- ❖ Sviluppare una visione scientifica dell'Associazione con una propria filosofia focalizzata sulla centralità del benessere emotivo e psico-comportmentale, tanto per i pazienti oncologici che per i propri familiari, allineando ed integrando il tutto, ai percorsi di cura clinico-farmacologici attualmente validati.
- ❖ Ideare percorsi di informazione e formazione riguardo il nuovo approccio **OneHealth**, promosso da OMS, rivolti alla cittadinanza ed ad altri stakeholders
- ❖ informare soci ed il pubblico generale sugli sviluppi più recenti di tutti gli aspetti scientifici riguardanti la **malattia oncologica**;
- ❖ rafforzare l'empowerment dei membri dell'Associazione, riguardo sperimentazioni cliniche, cure integrative ed approcci terapeutici non farmacologici;
- ❖ divulgare le nozioni e gli aspetti dei principali filoni di ricerca presenti in Italia;
- ❖ sostenere iniziative sociali e politiche, allo scopo di generare un senso di urgenza verso la patologia oncologica, con particolare riguardo al benessere psico-comportamentale ed alla **Qualità della Vita**, della **famiglia oncologica**;

- ❖ contribuire alla preparazione della newsletter con la scelta di articoli scientifici;
- ❖ organizzazione generale di webinar, scegliendo temi di pregnante interesse con particolare attenzione a sviscerare le cause emotive della resistenza agli screening ed alla vaccinazione preventiva;
- ❖ stringere collaborazioni ed integrazioni nel comitato con altri professionisti sanitari.

### **REVISORE DEI CONTI (organo monocratico o collegiale):**

- ❖ Effettua un controllo sulla stipula dei contratti con fornitori, dei contratti di vendita di servizi/prodotti;
- ❖ Si occupa della valutazione dei fornitori;
- ❖ Effettua il bilancio preventivo e consuntivo;
- ❖ Predisporre le rendicontazioni finanziarie alle domande di contributo e/o finanziamento.
- ❖ Si occupa delle registrazioni contabili e scadenze fiscali;
- ❖ Gestione amministrativa del personale, presenze, documentazione e cartelle personali;
- ❖ Gestione aspetti amministrativi degli utenti, ammissioni/dimissioni e borse lavoro;
- ❖ Gestione amministrativa e formativa (raccolta CV, bisogni formativi, organizzazione della formazione, ecc) del personale.

### **OPERATORE LOCALE DI PROGETTO (OLP):**

- ❖ Attiva processi di ricerca e reclutamento dei nuovi volontari;
- ❖ Collabora alla stesura del piano formativo triennale per la formazione dei volontari;
- ❖ Organizza percorsi di orientamento e coinvolgimento per facilitare il senso di appartenenza;
- ❖ Organizza momenti conviviali di scambio tra e con i volontari;
- ❖ Si coordina con il rappresentante dei soci volontari in Consiglio di Amministrazione;
- ❖ Predisporre la documentazione per la rendicontazioni dati;
- ❖ Progetta, monitora e affianca i volontari di Servizio Civile.

## **PROJECT MANAGER (PM):**

Il Project Manager è uno psicologo e psicoterapeuta, con una formazione sistemico-relazionale.

Ha maturato una significativa esperienza nella Pubblica Amministrazione, gestendo progetti complessi, team di persone e la comunicazione istituzionale.

Il PM di Compagni di Viaggio, provvede a verificare in prima istanza, la coerenza tra la mission e l'esperienza dell'associazione rispetto a bandi pubblici, erogazioni economiche di Fondazioni, e richieste di network-building tra ETS.

Nello sviluppo ed implementazione delle linee operative progettuali stabilite dall'Assemblea, è responsabile di:

- ❖ ideazione e co-progettazione
- ❖ pianificare il lavoro, scegliendo modalità, tempistiche e team
- ❖ effettuare un esame puntuale e il più possibile accurato dei rischi
- ❖ vigilare affinché il progetto rispetti gli standard richiesti dal cliente
- ❖ motivare il team di persone coinvolte nel progetto
- ❖ essere capace di apportare in corso d'opera modifiche al progetto o, se necessario, tagli
- ❖ assicurarsi che il lavoro svolto fornisca i risultati e i benefici attesi.

Il Project Manager, riporta al Presidente.

## XI. DESTINATARI

**Compagni di Viaggio** definisce destinatari dei propri servizi tutti coloro, senza limite di età, in situazione di patologia conclamata, e/o soggetti sani portatori di mutazioni predittive di patologia, e/o care-givers informali di persone malate.

Altresì rientrano tra i destinatari persone in stato di povertà sociale e/o educativa, che per tale condizione saranno più esposte ad alcune patologie, ed in generale dotate di minori chance di sopravvivenza e/o guarigione.

Tutti i nostri interventi di carattere sanitario e socio-sanitario, sono orientati ad una presa in carico globale e multidisciplinare, dell'intero nucleo familiare; sono personalizzati e condivisi con l'utente; sono validati dalle comunità scientifiche di riferimento e costantemente monitorati in termini di efficacia clinica.

Rientrano tra i destinatari anche i cittadini e/o specifici gruppi sociali, gruppi di volontariato, associazioni e reti territoriali.

## XII. STAKEHOLDER

**Compagni di Viaggio** crede che le relazioni di rete rappresentino un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatto per tutti i soggetti che vi appartengono, soprattutto laddove gli scambi hanno risvolti qualitativi e di prospettiva.

È fondamentale che tali rapporti abbiano premesse fiduciarie, generino valore di capitale sociale e soprattutto maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione per le finalità che persegue.

Compagni di Viaggio, sostiene l'istituzione di Tavoli Tecnici compartecipati da Istituzioni ed enti non-profit per facilitare percorsi di democrazia partecipata, e nello specifico degli scopi prevalenti, migliorare i servizi sanitari e socio-sanitari resi da SSN/SSR a favore dei cittadini.

Compagni di Viaggio intrattiene una eterogeneità di rapporti di rete, sia con soggetti affini, e non di meno, con soggetti con altre finalità.

## XIII. SERVIZI

**Compagni di Viaggio ONLUS ETS**, è una Organizzazione di Volontariato, ben integrata nel territorio regionale Campano, e riconosciuta anche a livello Nazionale, quale un partner competente ed affidabile per le interlocuzioni istituzionali finalizzate al potenziamento dei servizi sanitari e socio-sanitari favore di cittadini affetti dal cancro, non che al miglioramento generale della qualità della loro vita.

**Compagni di Viaggio**, garantisce la sostenibilità finanziaria dei servizi resi gratuitamente ai cittadini in condizione di bisogno socio-sanitario, non parimenti soddisfatti dai L.E.A.

I servizi offerti ai pazienti e/o care-givers informali, sono prioritariamente domiciliari, allo scopo di minimizzare quanto più possibile il disagio dell'utente.

Ciò non di meno l'associazione opera costantemente per rafforzare una presenza stabile sui territori istituendo sedi operative e sportelli di primo ascolto propri, e presso Enti Sanitari ed altre Istituzioni Pubbliche, con cui intesse relazioni.

**Compagni di Viaggio**, garantisce ai propri utenti dei veri e propri percorsi di riabilitazione psicologica e comportamentale, operati grazie all'azione di team multidisciplinari di professionisti, operando in maniera coordinata, validata scientificamente e modulata per ogni soggetto preso in carico, dopo una valutazione accurata e condivisa col paziente, dei suoi bisogni di real-life.

Nella considerazione che molte malattie sono correlate con condizioni di povertà sociale e culturale, ci impegniamo a favore di persone sane, ma a rischio, a realizzare percorsi che favoriscono l'empowerment generale.

Nello specifico del contrasto al cancro ed a patologie correlate, di sensibilizzazione e divulgazione rispetto a tematiche di prevenzione primaria, secondaria ed al contrasto di stili di vita pericolosi.

Accanto ai Servizi, vi è un investimento allo sviluppo di reti territoriali attraverso progettualità di Welfare Generativo.

### REQUISITI TRASVERSALI AI SERVIZI

I requisiti trasversali sono quelli volti a garantire che l'azione della Associazione sia ispirata a principi organizzativi e metodologici coerenti con quanto richiesto dalla normativa in materia di accreditamento per i servizi socio assistenziali e socio

sanitari nazionali e regionali, indipendentemente dal fatto che possano sussistere accordi con Enti Sanitari per appalto di servizi.

### **Equipe multidisciplinare**

**Compagni di Viaggio ONLUS** si propone di promuovere attività ed interventi di tipo riabilitativo psicologico e comportamentale e formativo su temi di salute **OneHealth**, favorendo la compresenza di professionalità diverse.

Altrettanto opera in rappresentanza dei pazienti oncologici a diversi livelli Istituzionali, favorendo la tutela dei diritti sanitari e socio-sanitari.

Attraverso il lavoro di rete, favorisce il rafforzamento di **empowerment, resilienza** e miglioramento della **QoL** (qualità di vita) di persone in situazione di salute precaria, prioritariamente colpite dal cancro.

### **Formazione delle persone:**

**Compagni di viaggio ONLUS** si impegna a stilare programmi formativi volti all'approfondimento, all'innovazione e all'accrescimento delle conoscenze e competenze dei propri collaboratori, dipendenti e soci, ritenendo fondamentale il confronto e l'apprendimento continuo delle persone che vivono l'associazionismo.

### **Formazione di dipendenti e/o professionisti di progetto:**

Tutti i nostri collaboratori e/o dipendenti ricevono una formazione ad hoc per gestire al meglio la relazione con i nostri utenti e partners.

Percorsi formativi sulle dinamiche di comunicazione e relazionali versus pazienti e/o loro care-givers, sono garantiti a tutto il personale operante nei servizi preposti, ai volontari del servizio civile universale, ai soci e non soci, impegnati in via non occasionale in mansioni di front-office ed operatori dei Triage Digital Hep Desk (TDHD).

Sono previsti all'interno dei nostri progetti momenti strutturati di formazione a favore dei pazienti e care-givers, per migliorare l'aderenza terapeutica e la qualità della vita.

In particolare sono garantite a tutti gli psicologi, psico-terapeuti, counselor, didatti dei **Laboratori Ludico-Creativi Terapeutici (LLCT)** percorsi di tutoraggio e supervisione clinica coordinati dal Dr. Alberto Vito, responsabile UOSD di Psicologia Clinica dell'Azienda Ospedaliera dei Colli di Napoli, Direttore del

Comitato Tecnico - Scientifico dell'Associazione, Formatore e Docente presso la Scuola Romana di Psico-Terapia Familiare.

### **Il piano operativo di formazione si articola in:**

- **FORMAZIONE INTERNA:** organizzazione di training e giornate di autoformazione ed iniziative formative tematiche con docenti esterni
- **FORMAZIONE ESTERNA:** partecipazione a corsi, seminari o altre iniziative formative promosse anche da enti esterni
- **FORMAZIONE OBBLIGATORIA:** aggiornamento obbligatorio in materia di sicurezza su lavoro, privacy e modello organizzativo 231
- **FORMAZIONE VOLONTARI:** sicurezza sui luoghi di lavoro della associazione, sistema del welfare, aggiornamenti sui servizi della associazione e comprensione delle persone con svantaggio, iniziative riguardanti la salute ed il benessere
- **FORMAZIONE UTENTI E FAMILIARI:** iniziative riguardanti l'empowerment delle persone, la recovery e la salute ed il benessere, nuove tecnologie digitali, l'uso corretto del web.

### **Sensibilizzazione:**

**Compagni di Viaggio ONLUS ETS** in coerenza con il proprio statuto e la propria mission propone ogni anno, almeno quattro **iniziative di carattere formativo e di sensibilizzazione** rivolte non solo alle persone in cura, alle loro famiglie e ai volontari, ma aperte a tutti i cittadini della comunità – territorio di appartenenza, con la finalità di **costruire comunità competenti ed inclusive**, che sappiano valorizzare e mettere al centro la persona, ciascuna con le proprie risorse.

In ottemperanza alla nostra **Mission**, nell'ambito di convegni, seminari, dibattiti, sarà possibile partecipare attivamente a sessioni dedicate alla fruizione consapevole dell'arte, alla libera manifestazione della propria creatività, all'espressione corporea ed alla mindfulness.

Ci si propone inoltre di promuovere percorsi di tipo **informativo/divulgativo** rivolto alla **cittadinanza** ed in particolare alle persone con patologia ingravescente/cronicizzante e alle loro famiglie, ed ai servizi sociali e sanitari allo scopo di **illustrare i servizi e le attività sul territorio, le modalità di accesso, le metodologie operative.**

Infine **Compagni di Viaggio** si impegna a **creare spazi, luoghi e modalità** volte a favorire **il sostegno relazionale alle famiglie** delle persone seguite.

**Promozione dell’Inclusione e socializzazione:**

**Compagni di Viaggio** si impegna a promuovere processi partecipativi ed inclusivi per le persone di cui si prende cura.

**L’inclusione** assume un ruolo fondamentale nei percorsi di vita delle persone. Si cerca pertanto di offrire opportunità possibili al fine del miglioramento continuo delle interazioni nel contesto di vita delle persone, creando **connessioni fra tutti gli “abitanti” del sistema comunitario**. In tal senso **Compagni di Viaggio** si attiverà per creare luoghi e progetti **in collaborazione con le reti territoriali** (enti non profit, scuole, servizi sociali, imprese profit).

**Territorio e Welfare:**

**Compagni di Viaggio** si impegna a organizzare o a partecipare ad eventi divulgativi riguardanti i temi del volontariato, delle welfare e delle politiche sociali e socio sanitarie e ad iniziative che promuovono l’Welfare Generativo, attraverso la progettazione di attività e servizi che coinvolgono più attori di uno stesso territorio.

# XIV. AREA ASSISTENZIALE SOCIO-SANITARIA

## DESCRIZIONE

L'obiettivo dell'area è quello di permettere alle persone con disturbi psichici e comportamentali, susseguenti o aggravate da altra patologia clinica, in particolar modo il cancro, e/o caregivers informali di pazienti, di ritrovare un sano equilibrio psichico, emotivo e comportamentale, per esercitare un ruolo sociale e sanitario attivo ed in linea con la definizione di salute, definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS):

**“la capacità di adattamento e di auto gestirsi di fronte alle sfide sociali, fisiche ed emotive”.**

La strategia generale adottata da **Compagni di Viaggio**, per restituire ai nostri utenti le chance perdute per effetto della malattia, prevede la definizione ed attuazione di un **PDTA-P**.

Il Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale Personalizzato, è un modello di processo di To Care socio-sanitario, modulato, in base alla definizione dei “bisogni insoddisfatti” dell'utente, per tempistica e alternanza dei servizi resi.

Esso si compone di tre setting terapeutici:

- **Setting del Riconoscimento e dell'Empowerment**
- **Setting del Benessere Psico-comportamentale**
- **Setting del Diritto alla Felicità**

Compagni di Viaggio garantisce per il triennio 2025-2028 i seguenti servizi presenti in tutti i progetti dedicati a pazienti e care-giver informali:

**UNT (Unmet-Need Tools):** counseling per la raccolta dei bisogni non soddisfatti

**DTHD ( Digital Triage Help-Desk ):** sportello di primo ascolto ed inquadramento bisogni

**SASL -** sportello di assistenza Socio-Legale

**I-PAP:** percorsi assistenziali psicologici individuali

**F-PAP** : percorsi assistenziali psicologici di terapia familiare

**LLCT**: attività di laboratorio ludico creativo terapeutico

**E & F**: formazione relazionale e tecnico-operativa, per pazienti adulti e care-giver informali;

Tutti i servizi offerti e coordinati dal team multidisciplinare, contribuiscono al raggiungimento di una condizione di riequilibrio della sfera psico-comportamentale dell'utente.

**Compagni di Viaggio** promuove iniziative di socialità inclusiva, collocate nell'ambito dei servizi e di progetti peculiari, da realizzarsi nel territorio, in luoghi pubblici o privati, facendo leva sui desideri e sugli interessi manifestati dai nostri utenti, ed intorno a questi costruiamo luoghi di socialità aperti ai cittadini.

## **ATTIVITÀ**

Le attività si svolgono presso il domicilio dei pazienti, nelle sedi operative di **Compagni di Viaggio**, nei luoghi pubblici o sedi delle organizzazioni Partner, consentendo sempre una fruizione da remoto

Le attività vengono programmate a cadenza annuale e diffuse attraverso appositi canali.

Si contemplano inoltre azioni di formazione, divulgazione ed informazione, su tematiche di pertinenza statutaria, l'attivazione di Gruppi di auto-mutuo aiuto per utenti, anche su argomenti specifici, in modo da aumentare la consapevolezza necessaria al proprio miglioramento e alla costruzione del proprio progetto di vita.

## XV. PRIVACY

**Compagni di Viaggio** gestisce i dati personali degli utenti, con particolare riferimento a quelli considerati più "sensibili", secondo quanto previsto dalla normativa europea e nazionale sul tema, nel rispetto dei principi di: liceità, trasparenza delle finalità e modalità di trattamento; limitazione delle finalità a solo quelle strettamente necessarie; garanzia di correttezza dei dati trattati; massimo impegno alla riservatezza; gestione sicura delle informazioni, volta a prevenire utilizzi dei dati indesiderati.

All'accesso e, quando necessario, durante l'erogazione del servizio viene fornita agli utenti un'informativa completa sui trattamenti che verranno effettuati, comprendente tra l'altro:

- La precisa specificazione delle finalità dei trattamenti delle informazioni;
- La tipologia dei dati richiesti e le modalità di conferimento;
- L'indicazione dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati;
- Il periodo di conservazione dei dati successivamente alla cessazione del servizio;
- I diritti in capo agli interessati relativamente al trattamento dei dati personali;
- La forma e le modalità del consenso al trattamento che viene richiesto.

La gestione sicura delle informazioni che riguardano gli utenti comprendono sia misure di carattere organizzativo che tecnico-informatico. Tra l'altro, sono state definite specifiche procedure per la gestione delle situazioni di emergenza conseguenti a violazioni colpose o dolose (quali ad esempio la perdita o il furto dei dati personali degli utenti) in modo da minimizzare le conseguenze per gli interessati.

Tutto il personale viene debitamente formato al corretto trattamento dei dati personali.

# XVI. RECLAMI E SODDISFAZIONI

## SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali reclami, segnalazioni o suggerimenti direttamente alla direzione, ai coordinatori dei servizi, che si attiveranno per risolvere, ove e come possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- Con una lettera scritta
- Con richiesta di colloquio
- Con telefonata
- Via mail

Ai seguenti recapiti:

### **Compagni di Viaggio ONLUS ETS**

Via Miguel Cervantes de Saavedra 55/27 – 80133 Napoli

Tel: 081 19809918

e- mail: [customer@compagnidiviaggioonlus.com](mailto:customer@compagnidiviaggioonlus.com)

pec: [compagnidiviaggioonlus@pec.it](mailto:compagnidiviaggioonlus@pec.it)

**Compagni di Viaggio** risponde ai reclami in forma scritta entro 30 giorni dalla segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per la soluzione dei reclami.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

**Compagni di Viaggio** si impegna a raccogliere l'opinione e la valutazione dei servizi, attraverso un questionario, entro 6 mesi dalla fine di ogni progetto.

**COMPAGNI DI VIAGGIO ONLUS ETS**

Sede legale: Via Miguel Cervantes de  
Saavedra 55/27 · 80133 Napoli

Sede operativa: Via Conte della Cerra  
23C · 80129 Napoli

T. 081 19809918 · C. 335 6128394

C.F. 95062360631

info@compagnidiviaggioonlus.com ·  
compagnidiviaggioonlus@hotmail.com

**[www.compagnidiviaggioonlus.com](http://www.compagnidiviaggioonlus.com)**